

**PENANGANAN KREDIT BERMASALAH PADA KREDIT PEMILIKAN  
RUMAH (KPR) DI PT. BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO) TBK.  
KANTOR CABANG SLAMET RIYADI  
PER 31 DESEMBER 2015**



**TUGAS AKHIR**

Disusun untuk memenuhi sebagian persyaratan  
mencapai derajat Ahli Madya Program Studi Diploma III Akuntansi

Oleh :

**NISRINA FITRIA FAJAR**

**NIM F3313075**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS SEBELAS MARET  
SURAKARTA  
2016**

## ABSTRAK

**PENANGANAN KREDIT BERMASALAH PADA KREDIT PEMILIKAN  
RUMAH (KPR) DI PT. BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO) Tbk.  
KANTOR CABANG SLAMET RIYADI SOLO  
PER 31 DESEMBER 2015**

**NISRINA FITRIA FAJAR**

**NIM F3313075**

Kebutuhan akan tempat tinggal merupakan kebutuhan bagi setiap manusia. Kepemilikan tempat tinggal tersebut dapat diperoleh melalui kredit pemilikan rumah (KPR). BTN memiliki fokus bisnis pada KPR adanya risiko kredit bermasalah pada kredit pemilikan rumah tidak bisa dihindarkan. Oleh karena itu PT. BTN (Persero) Tbk. Kantor Cabang Slamet Riyadi Solo melakukan langkah-langkah penanganan kredit bermasalah untuk meminimalisir tingkat kerugian dan memperbaiki kualitas kreditnya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang menyebabkan kredit bermasalah pada KPR dan untuk mengetahui penanganan yang dilakukan dalam terhadap kredit bermasalah KPR.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan melakukan observasi langsung dan wawancara dengan staff PT. BTN (Persero) Tbk. Kantor Cabang Slamet Riyadi Solo. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan kesimpulan yang dapat diperoleh adalah faktor yang menyebabkan kredit bermasalah pada KPR terdiri dari faktor internal bank, faktor dari debitur serta faktor eksternal dari keduanya. Penanganan kredit bermasalah dilakukan dengan melakukan beberapa cara terdiri dari penanganan secara litigasi maupun non-litigasi.

**Kata Kunci : penanganan kredit, kredit bermasalah, kredit pemilikan rumah (KPR)**

## **ABSTRACT**

### **HANDLING OF PERFORMING LOANS TO CREDIT HOME OWNERSHIP ( KPR ) IN PT . STATE SAVINGS BANK ( Persero ) Tbk . BRANCH OFFICE SLAMET RIYADI SOLO**

**DECEMBER 31, 2015**

**NISRINA FITRIA FAJAR**

**NIM F3313075**

*The need for shelter is a necessity for every human being. Ownership of the dwelling can be obtained through a loan (mortgage). BTN has focused their business on mortgage credit risk to the troubled mortgages can not be avoided. Therefore, PT. BTN (Persero) Tbk. Branch office Slamet Riyadi Solo put through the steps of handling problem loans to minimize losses and improve the level of credit quality. This study aims to determine the factors that cause the problem loans in the mortgage and to know handlers committed in the troubled mortgage loans.*

*Data collection techniques used in this research is by direct observation and interviews with staff of PT. BTN (Persero) Tbk. Branch office Slamet Riyadi Solo. Data analysis method used is descriptive analysis.*

*Based on research by the conclusions that can be obtained is a factor that causes the problem loans in the mortgage bank consists of internal factors, factors of the debtor as well as external factors of both. Handling of problem loans is done by doing some way consists of handling litigation and non-litigation.*

**Keywords: credit management, credit, credit home ownership (KPR)**

#### HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

Tugas akhir dengan judul **“PENANGANAN KREDIT BERMASALAH PADA KREDIT PEMILIKAN RUMAH (KPR) DI PT. BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO) TBK. KANTOR CABANG SLAMET RIYADI”** telah disetujui oleh Dosen Pembimbing untuk diujikan guna mencapai derajat Ahli Madya Program Studi Diploma III Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret.

Surakarta, 28 Juli 2016

Disetujui dan diterima oleh

Pembimbing



Putri Nugrahaningsih. S.E., M.Ak

NIP. 1983061420140401

## HALAMAN PENGESAHAN

Telah disetujui dan diterima baik oleh tim penguji Tugas Akhir Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret guna melengkapi tugas-tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya Akuntansi.

Nama : Nisrina Fitria Fajar  
NIM : F3313075  
Judul Tugas Akhir : Penanganan Kredit Bermasalah Pada Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Di PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk. Kantor Cabang Slamet Riyadi Solo

Surakarta, 28 Juli 2016

Tim Penguji Tugas Akhir

1. Lulus Kurniasih. S.E., M.Si., Ak.

  
(.....)

NIP.198005312005012015

Penguji

2. Putri Nugrahaningsih. S.E., M.Ak

  
(.....)

NIP. 1983061420140401

Dosen Pembimbing

#### SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret:

Nama : Nisrina Fitria Fajar  
NIM : F3313075  
Program Studi : D3 Akuntansi  
Judul Tugas Akhir : PENANGANAN KREDIT BERMASALAH PADA  
KREDIT PEMILIKAN RUMAH (KPR) DI PT. BANK  
TABUNGAN NEGARA (PERSERO),TBK. KANTOR  
CABANG SLAMET RIYADI SOLO

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa Tugas Akhir yang saya buat ini adalah benar-benar merupakan hasil karya sendiri dan bukan merupakan hasil jiplakan/saduran dari karya orang lain.

Apabila ternyata di kemudian hari terbukti pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa penarikan Ijazah dan penjabutan gelar sarjananya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Surakarta, 28 Juli 2016



Mahasiswa

Nisrina Fitria Fajar

NIM. F3313075

## **MOTO DAN PERSEMBAHAN**

“Berbenah dirilah menjadi yang lebih baik maka yang terbaik akan memilihmu  
menjadi pilihannya yang terbaik, jadikan dirimu insan terbaik-Nya  
(Peneliti)

Jika satu pintu tertutup, maka seharusnya satu pintu lain sedang terbuka. Jika satu  
kesempatan hilang, pun satu kesempatan lain justru muncul.  
(Darwis Tere Liye)

Tugas Akhir ini penulis persembahkan kepada:

1. Kedua Orang tua dan serta kakak, adik tercinta
2. Keluarga Besar
3. Sahabat dan Teman-teman D3 Akuntansi
4. Almamater tercinta
5. PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk. Kantor Cabang  
Slamet Riyadi Solo

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala limpahan rahmat serta hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir dengan judul “Penanganan Kredit Bermasalah Pada Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Di PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk. Kantor Cabang Slamet Riyadi Solo”

Tugas akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Ahli Madya Program Studi Diploma III Akuntansi dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret. Penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan, dukungan, petunjuk, kritik dan saran dari berbagai pihak. Oleh karena itu, perkenankan penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada berbagai pihak yang telah membantu proses penyelesaian tugas akhir ini:

1. Allah SWT, terimakasih telah memberikan kehidupan yang indah, memberikan kesempatan hidup, pendewasaan diri dan pengabdian atas setiap do’a dan senantiasa memberikan petunjuk.
2. Nabi Agung Muhammad SAW yang menjadi suri tauladan dan syafaatnya aku nantikan.
3. Ibu Hunik Sri Runing S, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret.
4. Ibu Dr. Djuminah, S.E.,M.Si., Ak. selaku Ketua Program Diploma III Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret.
5. Ibu Putri Nugrahaningsih, SE., M.Ak. selaku Dosen Pembimbing Tugas



6. Akhir yang selalu membantu dan membimbing dalam penyusunan tugas akhir ini.
7. Ibu Lulus Kurniasih S.E., M.Si.Ak selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingannya kepada penulis.
8. Seluruh Dosen Pengajar Fakultas Ekonomi dan Bisnis, khususnya dosen yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan yang bermanfaat kepada penulis
9. Para staff dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta..
10. Seluruh staff karyawan PT. Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Slamet Riyadi Solo ,khususnya Bapak/Ibu dan Kakak di *Loan Document* dan *Customer Services* yang banyak memberi bantuan penulis selama magang.  
  
Kepala Customer Services, Ibu Tiwi dan Kepala Loan Document Bapak Toni
11. Karyawan BTN Kantor Cabang Slamet Riyadi Solo: Mas Canggih, Mas Bagus, Mas Ardi, Mas Afif, Mbak Nisa, Mbak Lia, Mas Dendy, Mas Deni.
12. Bapak dan Ibuku tercinta yang selalu menyebutku dalam setiap do'a, yang tak pernah berhenti membimbing dan memotivasi dengan kasih sayang yang begitu luar biasa untuk menjadi pribadi yang lebih baik.
13. Kakakku Mas Gefra Rizkan Gaffara dan Mas Dimas Rizqi Fatchurahman serta Adikku Lukmanul Hakim Imam Jayadi yang telah

menjadi pelengkap hidup dalam keluarga serta memberikan contoh dan motivasi yang baik untuk kedepannya.

14. Hudzaifah yang telah memberikan bantuan , motivasi agar menjadi orang yang lebih baik kedepannya, menjadi teman saran ketika membutuhkan bantuan dan banyak hal yang tidak bisa disebutkan satu per satu.
15. Segenap Keluarga Besarku baik dari pihak Ibu dan Bapakku yang telah menjadi motivasi untuk segera menyelesaikan studi dan selalu mendoakan dan mendukung agar segera diberikan pekerjaan..
16. Bu Vietri dan Bu Ana yang telah memberikan kesempatan untuk dapat membantu di PAUD Cherrish serta memberikan motivasi hidup yang baik kedepannya.
17. My Besties Reni, Triana, Untari, Shanti, Amel, Niki, Alwiyah, Wike, Safira yang menemani suka dan dukaku, yang tulus dan sabar menjadi teman seperjuanganku.
18. Segenap Keluarga Besar Himpunan Mahasiswa Program Studi Akuntansi beserta Alumni, terimakasih atas ikatan kekeluargaan yang terjalin selama ini, kebersamaan dan suka duka yang pernah dilalui takkan pernah ku lupa sampai jiwa ini mati.
19. Keluarga Kos Plat AE mbak Linda, Irma, Shinta, Desti yang dengan tulus ikhlas menemani dan menjadi teman serta penghibur disaat suka dan duka.

20. Seluruh Anggota Akuntansi B, teman seperjuangan dengan segala kekurangan yang ada, keluarga yang solid dan sangat mengesankan bisa mengenal kalian semua, sukses ya kawan.
21. Semua teman kuliah angkatan 2013 atas kebersamaan dalam meraih cita-cita di kampus UNS khususnya sahabat dan teman – teman D3 Akuntansi.
22. Semua Pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah berkenan memberikan bantuan dan masukan dalam penyusunan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun penulis perlukan untuk mendorong penulis menghasilkan penelitian yang lebih baik dan bermanfaat bagi kita semua.

Surakarta, Juni 2016

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN ABSTRAK.....	ii
HALAMAN ABSTRACT .....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
SURAT PERNYATAAN.....	vi
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR GAMBAR .....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xix

## BAB

### I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	6

### II. TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori .....	8
-------------------------	---

1. Pengertian Bank.....	8
2. Asas, Fungsi dan Tujuan Perbankan.....	9
a. Asas Perbankan.....	9
b. Fungsi Perbankan.....	9
c. Tujuan Perbankan .....	10
3. Karakteristik Bank.....	10
B. Kredit.....	11
1. Pengertian Kredit.....	11
2. Unsur-Unsur Kredit .....	12
3. Jenis-Jenis Kredit.....	13
a. Dilihat dari segi kegunaan .....	13
b. Dilihat dari tujuan kredit.....	13
c. Dilihat dari segi jangka waktu .....	14
d. Dilihat dari segi jaminan.....	15
e. Dilihat dari sektor usaha .....	15
4. Tujuan Kredit.....	16
5. Fungsi Kredit .....	17
6. Manfaat Kredit.....	18
a. Manfaat Kredit Bank Bagi Debitur.....	18
b. Manfaat Kredit Bagi Bank.....	19
c. Manfaat Kredit Bagi Pemerintah .....	19
d. Manfaat Kredit Bagi Masyarakat Luas .....	20
7. Prinsip-Prinsip Kredit.....	20

8. Aspek-aspek Pemberian Kredit .....	24
a. Aspek Yuridis/Hukum .....	24
b. Aspek Pemasaran .....	25
c. Aspek Keuangan .....	25
d. Aspek Teknis/Operasi .....	26
e. Aspek Manajemen .....	26
f. Aspek Sosial Ekonomi .....	26
g. Aspek Amdal .....	26
9. Pengawasan Kredit .....	27
a. Pengawasan Dengan Model <i>Preventif Control</i> .....	27
b. Pengawasan Dengan Model Represif Control .....	27
10. Penggolongan Kolektibilitas Kredit .....	28
a. Kategori Kredit Lancar (Pass) .....	28
b. Kategori Kredit Kurang Lancar .....	28
c. Kategori Kredit Diragukan .....	29
d. Kategori Kredit Macet .....	29
11. Penyisihan Penghapusan Aset (PPA) .....	30
C. Kredit Macet .....	31
1. Pengertian Kredit Macet .....	31
2. Unsur-unsur Kredit Macet .....	31
a. Dari Pihak Perbankan .....	32
b. Dari Pihak Nasabah .....	32
3. Penyebab Kredit Macet .....	33

a. Faktor Internal .....	33
b. Faktor Eksternal.....	35
4. Penyelesaian Kredit Macet .....	36
a. Rescheduling.....	36
b. Reconditioning.....	36
c. Restructuring.....	37
d. Kombinasi.....	38
e. Penyitaan Jaminan .....	38
D. Pengertian KPR .....	39
1. KPR Subsidi .....	39
2. KPR Non-Subsidi .....	39
III. ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Perusahaan.....	40
1. Sejarah Berdirinya PT. Bank Tabungan Negara (Persero),Tbk. Kantor Cabang Slamet Riyadi Solo .....	40
2. Visi dan Misi .....	41
3. Budaya Perusahaan .....	42
4. Struktur Organisasi .....	46
5. Kegiatan Perusahaan .....	51
B. Laporan Kegiatan Magang.....	56
1. Lokasi Magang.....	56
2. Penempatan Maagang .....	56
3. Jangka Waktu Magang.....	57

4. Kegiatan Magang .....	57
C. Pembahasan.....	57
1. Faktor Penyebab Kredit Macet Pada PT. Bank Tabungan Negara (Pesero), Tbk Kantor Cabang Slamet Riyadi Solo..	57
2. Penanganan Kredit Macet PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk. Kantor Cabang Slamet Riyadi Solo.....	60
IV. PENUTUP	
A. Simpulan .....	95
B. Saran .....	96
DAFTAR PUSTAKA .....	96
LAMPIRAN.....	99



## DAFTAR TABEL

TABEL	Halaman
3.1 Magang Kerja Mahasiswa di PT. BTN Kantor Cabang Kancab Slamet Riyadi Solo .....	53
3.2 Pembinaan Debitur Secara Umum.....	59
3.3 Jumlah Tunggakan Debitur.....	66
3.4 Matrix Perhitungan Pengurangan Tunggakan Bunga dan Atau Denda .....	79
3.5 Perkembangan Kolektibilitas Debitur KPR PT. BTN Tbk Cabang Slamet Riyadi Solo .....	82
3.6 Nilai Prosentase Diskon Tunggakan Bunga dan/ Denda .....	87
3.7 Upaya Penyelesaian Kredit Terhadap Jumlah Tunggakan Debitur PT BTN Tbk Kancab Slamet Riyadi Solo .....	93

## DAFTAR GAMBAR

GAMBAR	Halaman
3.1 Bagan Struktur Organisasi PT. BTN (Persero), Tbk. Kancab Slamet Riyadi Solo .....	43
3.2 Jumlah Tunggakan Debitur Per 31 Desember 2015 .....	66

## **DAFTAR LAMPIRAN**

**Lampiran 1.** Bagan Struktur Organisasi PT. BTN (Persero), Tbk.

Kantor Cabang Slamet Riyadi Solo

**Lampiran 2.** Nilai Magang Kerja di PT. BTN (Persero), Tbk. Kantor

Cabang Slamet Riyadi Solo

**Lampiran 3.** Laporan Kegiatan Magang

**Lampiran 4.** Daftar Hadir Magang

**Lampiran 5.** Rekap Tunggakan Debitur KPR Per Desember 2015